

公開用

# 医療関連サービスマーク制度 調査内容 (患者搬送業務)



一般財団法人医療関連サービス振興会

1. 認定申請時の提出書類及び実地調査時の確認書類等 P 2
2. 調査内容 P 3～P 8

## I. 認定申請時の提出書類

1. 医療関連サービスマーク認定申請書
2. 事業概要報告書（様式1）
3. 決算報告書（直近3ヵ年分、ただし最初の更新時は、直近2ヵ年分。事業者が個人の場合は税務申告書類等。）
4. 認定基準に定める受託責任者配置状況一覧表（様式2）
5. 登記簿謄本（事業者が法人の場合のみ）
6. 以下のア～エの免許証（写）若しくは許可証（写）のうちいずれか
  - ア. 一般乗用旅客自動車運送事業の免許証（写）
  - イ. 一般乗用（患者等輸送限定）旅客自動車運送事業の免許証（写）
  - ウ. 一般貸切旅客自動車運送事業の免許証（写）
  - エ. 特定旅客自動車運送事業の許可書（写）
7. 代表者及び本サービスを行う役員の履歴書兼確認書（様式3）
8. 受託責任者の本サービスに係る履歴がわかる履歴書
9. 標準作業書
10. 業務の案内書
  11. 認定申請書添付書類の省略について（様式4）
  12. 制度保険加入依頼書（様式5）
  13. 賠償資力の確保に関する書類
    - <実績がある場合>（制度保険）①制度保険加入依頼書（様式5）
    - （代替保険）②賠償責任保険に関する誓約書（様式6）
    - 保険契約に関する証明書（様式7）
    - <実績がない場合>（制度保険）①制度保険に関する誓約書（様式5-2）
    - 制度保険加入依頼書（様式5）
    - （代替保険）②賠償責任保険に関する誓約書（様式6-2）
14. 医療関連サービスマークの使用状況（様式9）（更新申請の場合のみ）

## II. 実地調査時の確認書類等

1. 一般財団法人医療関連サービス振興会倫理綱領
2. 厚生省健康政策局長通知（平成5年2月15日付 健政発第98号）（写）
3. 厚生省健康政策局指導課長通知（平成5年2月15日付 指第14号）（写）
4. 研修・訓練・講習会等に関する記録
5. 健康管理に関する記録
6. 搬送機録
7. 搬送用自動車の保守点検作業記録
8. 積載資材の保守点検作業機録
9. 運送約款
10. 苦情窓口、連絡先を明示したもの
  11. 苦情処理記録

## 《制度実施要綱編》

### 1. 患者搬送業務の定義

実施要綱に基づくチェック項目	チェックポイント
①患者、妊婦、産婦またはじょく婦の病院、診療所または助産所相互間の搬送業務	①左記以外の搬送業務に使用していないか
②その他の搬送業務で重篤な患者について医師または歯科医師を同乗させて行うものに関する業務をいう。	②重篤な患者搬送に際し、医師等を同乗させているか

### 2. 事業者の資格要件

実施要綱に基づくチェック項目	チェックポイント
<p>認定を受ける事業者は下記の要件を充たすこと。</p> <p>①経営状態が正常かつ良好であること。</p> <p>②継続的な本サービスの提供が可能であること。</p> <p>③医療法、医師法等の医療関係法規、道路運送法道路交通法等関係法規および労働関係法規を遵守するものであること。 事業者が法人であるときは、その代表者および本サービスを行う役員が医師法、道路運送法その他関係諸法令を遵守するものであること。</p> <p>④認定取消し後2年以上経過していること。</p> <p>⑤本サービス以外の事業を営む場合、本サービスの社会的信用を損なうものでないこと。</p>	<p>S 提出書類（決算報告書、代表者および本サービスを行う役員の履歴書兼確認書）により確認する。</p> <p>S 提出書類（決算報告書、事業概要報告書等）により判断する。赤字の場合でも経営内容等を検討し一律に不可にしないこと。</p> <p>S 提出書類（代表者および本サービスを行う役員の履歴書兼確認書、受託責任者配置状況一覧表兼確認書）により確認する。</p> <p>S 提出書類（代表者および本サービスを行う役員の確認書）により確認する。</p> <p>S 提出書類（登記簿謄本）および振興会の記録（事業者名および住所）により確認する。</p> <p>J 実地調査により、提出書類（事業概要報告書、登記簿謄本）をもとに判断する。（例）風俗営業など</p>

### 3. 本サービスの基準

実施要綱に基づくチェック項目	チェックポイント
	<p>・「患者搬送業務に関する基準（認定基準）」（以下「認定基準」という。）において別に定める。別表P8 参照のこと</p>

### 4. 申請手続き

実施要綱に基づくチェック項目	チェックポイント
<p>(1) 申請事業者は、下記の書類を提出すること。</p> <p>①事業概要報告書（様式1）</p> <p>②登記簿謄本（事業者が法人の場合のみ）</p> <p>③以下のア～エの免許証（写）若しくは許可書（写）のうちいずれか</p> <p>ア. 一般乗用旅客自動車運送事業の免許証（写）</p> <p>イ. 一般乗用（患者等輸送限定）旅客自動車運送事業の免許証（写）</p> <p>ウ. 一般貸切旅客自動車運送事業の免許証（写）</p> <p>エ. 特定旅客自動車運送事業の許可書（写）</p> <p>④決算報告書（直近3カ年分、ただし最初の更新時は直近2カ年分。事業者が個人の場合は税務申告書類等を提出のこと。）</p> <p>⑤代表者及び本サービスを行う役員の履歴書兼確認書（様式3）</p> <p>⑥認定基準に定める受託責任者配置状況一覧表兼確認書（様式2）</p> <p>⑦受託責任者の本サービスに係る履歴がわかる履歴書</p> <p>⑧標準作業書</p> <p>⑨搬送用自動車、積載資機材の保守点検標準作業書</p> <p>⑩業務の案内書</p>	<p>S 事業実績が3カ年未満の場合、事業概要報告書に記載する年度別売上高は、事業開始以降のものとする。 ただし、4. 事業実績はチェックしない。</p> <p>S 事業実績が3カ年未満の場合、事業開始以降の決算報告書とする。</p>

## 6. 検証

実施要綱に基づくチェック項目	チェックポイント
<p>(1) 以下のように検証を行う。</p> <p>①認定基準違反が認められ、またはその疑いがある場合</p> <p>②新たに本サービスを行う事業所の設置など事業内容の変更がある場合</p> <p>③認定時、本サービスの提供を行っていなかった事業者が、その提供を開始した場合</p> <p>④専門部会が検証を必要と認めた場合</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事故が発生したり、病院、患者等から苦情等が振興会に持ち込まれるなど認定基準違反の疑いが持たれる場合等を指す。</li> <li>・「事業内容の変更」とは、例示のもの以外に下記の場合等を指す。 <ul style="list-style-type: none"> <li>i) 標準作業書の内容変更を伴うような業務の変更がある場合</li> <li>ii) 支店等を移転する場合</li> <li>iii) 事業者の組織体系等に大きな変更がある場合</li> </ul> </li> <li>・本チェックリストの網掛けの項目を調査・確認する。</li> </ul>

## 8. 変更等の届出

実施要綱に基づくチェック項目	チェックポイント
<p>(1) 下記の事実が発生したときは、下記①については直ちに、②から④については30日以内にその旨を届出ること。</p> <p>①認定時、本サービスの提供を行っていなかった事業者が、その提供を開始する場合</p> <p>②新たに本サービスを行う支店等の設置、本サービスを行う支店等の廃止等事業内容の変更がある場合</p> <p>③事業者名および住所の変更</p> <p>④代表者、本サービスを行う役員（本サービス担当役員）および受託責任者の異動</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「事業内容の変更」とは下記の場合等を指す。 <ul style="list-style-type: none"> <li>i) 標準作業書の内容変更を伴うような業務の変更がある場合</li> <li>ii) 支店等を移転する場合</li> <li>iii) 事業者の組織体系等に大きな変更がある場合</li> <li>iv) 事業を廃止する場合</li> </ul> </li> </ul>

## 10. 医療関連サービスマークの表示

実施要綱に基づくチェック項目	チェックポイント
<p>(1) 医療関連サービスマークの様式は下記のとおりとし、認定事業者はマークを表示することができる。</p> <p>(2) 医療関連サービスマークの認定を受けていないサービスについて、認定を受けているものと誤解されるおそれがある方法で行ってはならない。</p> <p>(3) 下記の場合には、すべての医療関連サービスマークの認定を表示するものを廃棄または削除すること。  J 認定期間満了し、更新申請を行わなかった場合。  振興会より認定取消措置を受けた場合等。</p>	<p>J 実地調査により定められたマークが適切な表示方法で表示されていることを確認する。なお、下記のようなマークの表示方法は認めない。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i) マークの一部分のみ（ハートの部分のみ等）を表示する。</li> <li>ii) 公共物（電柱、電話ボックス等）に貼付する。</li> <li>iii) 認定有効期間を偽って記載する。</li> <li>iv) 事業者の社章や商標と誤解するような方法で使用する。</li> <li>v) 振興会がサービス提供者であるような誤解を与える方法で使用する</li> <li>vi) 振興会がサービスについて連帯責任を負っているような誤解を与える方法で使用する。</li> </ul> <p>J 実地調査により、例えば、事業者が本サービス以外の事業を行っていて、その「認定サービス」以外の業務についてマーク認定事業者と表示する等。</p>

## 《認定基準編》

### 1. 患者搬送業務の定義

認定基準に基づくチェック項目	チェックポイント
<p>(1) 振興会倫理綱領を遵守していること。</p> <p>(2) 質の高い本サービスを行うため、病院と意志の疎通を図り、問題点の改善のため、努力する意志とこれを具体的に実施していく能力があること。</p>	<p>1. 代表者、担当役員が内容を理解しているか</p> <p>2. 職員に周知しているか</p> <p>3. 医療機関との連絡体制は明確であるか</p> <p>4. 緊急対応体制図を作成し、医療機関へ周知しているか</p> <p>5. 重篤な患者の搬送に際して、医師または歯科医師を同上させて行っているか。</p>

### 2. 事業者の資格要件

認定基準に基づくチェック項目	チェックポイント
本サービス以外の事業を営む場合、本サービスお社会的信用を損なうもので無いこと。	実地調査にて、事業概要報告書、登記簿謄本等をもとに、判断する。 (例) 風俗営業など)

### 3. 本サービスの基準

認定基準に基づくチェック項目	チェックポイント
<p>サービスの提供体制</p> <p>(1) 受託責任者の配置</p> <p>(2) 受託責任者の資格</p> <p>(3) 従事者の配置</p> <p>(4) 従事者の研修</p>	<p>・十分な質の確保された業務遂行のため、①～④に付いて<u>十分な知識・経験</u>を有する受託責任者を配置しなければならない。</p> <p>①医療機関の社会的役割と組織</p> <p>②搬送中の患者等に対する介護要領・観察要領及び応急手当</p> <p>③医療法、医師法等の医療関係法規、道路運送法、道路交通法等運輸関係法規及び労働関係法規</p> <p>④運送業務に係る医療保険制度</p> <p>・受託責任者は、以下のすべてを充たすものでなければならない</p> <p>①上記 (1) に定めた知識・経験を有すること</p> <p>②3年以上本サービスの業務経験を有すること</p> <p>③当振興会が指定する特定の講習会を終了したこと</p> <p>・事業者は、搬送のため、十分な知識・技術を有した以下の業務を行う従事者を必要数確保しなければならない</p> <p>①患者搬送の用供する自動車（以下「搬送用自動車」という）を必要数確保しなければならない。</p> <p>②用手法による気道確保、胸骨圧迫心マッサージ、呼吸吹き込み法による人工呼吸、安静及び必要な体位の維持、保温等の応急手当を適切に行うための知識・技能</p> <p>③体温、脈拍、呼吸数、意識状態、顔色の観察等の観察要領</p> <p>④同乗者、積載資器材等、患者等の状態に応じた搬送体制について、主治医との必要な連携</p> <p>⑤患者、家族等との連絡</p> <p>⑥搬送用自動車及び積載資器材の消毒の方法並びに保守管理方法</p> <p>なお、<u>適切に本サービスが遂行できる場合には、兼務は差し支えない</u></p> <p>・事業者は、従事者の十分な知識・技術を確保するため、振興会が実施又は指定する特定の講習会に参加させるなど、<u>適切な研修・訓練</u>を行わなければならない。また、<u>研修に関する記録を作成し、保管</u>しなければならない。</p> <p>①初任者研修 本サービスに初めて従事する者に対しては、事業者の責任において、研修・訓練を行わなければならない。 なお、搬送及び患者・家族等との対応については、受託責任者の指導のもとで、所定の時間をかけて実地に研修・訓練を行う必要がある。この場合、患者家族等に対して不安や不快を与えないように、その内容は、受託責任者の責任で十分に考慮されたものでなければならない。</p> <p>②通常の研修 事業者は、本サービスの水準を維持、改善するため、常に研修・訓練に努めなければならない。また、その企画実施に付いては、受託責任</p>

認定基準に基づくチェック項目	チェックポイント
<p>(5) 従事者の健康管理</p> <p>(6) 搬送用自動車の構造</p> <p>(7) 積載資器材</p> <p>(8) 搬送用自動車及び積載資器材の消毒</p>	<p>者の指導のもとで、必要な時間をかけて実施しなければならない。</p> <p>③研修項目 研修には以下の事項を含んでいる必要が有る。 ア、医療機関の社会的役割と組織 イ、搬送業務に係る医療保険制度 ウ、搬送患者等の介助の方法 エ、搬送途上の患者等の急変に対する応急手当の方法として、用手手法による気道確保、胸骨圧迫心マッサージ、呼気吹き込み法による人工呼吸、安静及び必要な体位の維持、保温等の方法 オ、患者等の観察要領として、体温、脈拍、呼吸数、意識状態、顔色の観察方法 カ、搬送用自動車及び積載資器材の消毒又は滅菌方法並びに感染防止策 キ、搬送用自動車及び積載資器材の点検・必要な保守の方法及び故障時の対応 ク、主治医との連携として、搬送にあたって事前に医師に説明すべき事項及び搬送途上の患者等の急変に際に医師に連絡すべき事項 ケ、患者、家族等との対応の方法及び秘密の保持</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>事業者は、従事者の疾病の早期発見及び健康状態の把握のため、適切な健康管理を行わなければならない。また、健康管理に関する記録を作成、保管しなければならない。</li> <li>事業者は、本サービスの提供にあたり、主治医の判断に基づき必要な構造の自動車を準備しなくてはならない。下記の構造の自動車を事業所ごとに最低1台は備えている必要がある。 <ul style="list-style-type: none"> <li>①ストレッチャー又は車椅子を確実に固定できること</li> <li>②自動車電話又は携帯電話を備えていること</li> <li>③十分な緩衝装置を有すること</li> <li>④換気及び冷暖房の装置を備えていること</li> <li>⑤医師を同乗させる場合にあつては、医師が医療上の処置を行うために必要な広さを有すること</li> </ul> </li> <li>事業者は本サービスの提供にあたり、主治医の判断に基づき必要な積載資器材を準備しなくてはならない。以下の積載資器材を備えている必要がある。 <ul style="list-style-type: none"> <li>①担架、枕、敷物、毛布、体温計、膿盆、汚物入れを搬送自動車ごとに積載していること</li> <li>②医師を同乗させる場合にあつては、医師の同乗に備えた資器材として、聴診器、血圧計、心電計、手動又は自動人工呼吸器一式、酸素吸入器、吸引器及び点滴架設備を事業所ごとに最低1組は有すること。</li> </ul> </li> <li>事業者は、搬送用自動車及び積載資器材を適切な方法により定期的及び毎使用後に消毒を行うことにより、その清潔を保持しなければならない。また、主治医より消毒について特別な指示があった場合には、指示に基づいた消毒を行わなければならない。</li> </ul>

#### 4. サービスの実施方法

認定基準に基づくチェック項目	チェックポイント
<p>サービスの実施方法</p> <p>(1) 主治医との連携</p> <p>(2) 消防機関との連携</p> <p>(3) 従事者等の同乗</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>事業者は、主治医に対し搬送用自動車の構造及び積載資器材、従事者の資質等業務の内容を十分に説明し、主治医の判断に基づき患者等の状態に応じた適切な搬送用自動車及び積載資器材並びに同乗者により本サービスを行わなければならない。 また、搬送途上において患者等の容態が悪化した場合で、主治医がこれに対する医療上の処置が緊急に必要と判断した場合には、速やかに最寄りの医療機関に搬送するなどの対応により、患者等に対して適切な医療上の処置がなされるよう努めなければならない。</li> <li>事業者は、必要に応じ、消防機関と連携を図らなければならない。</li> <li>事業者は、主治医と相談のうえ、下記のとおり患者等の容態に応じた適切な者を同乗させ、当該患者等を搬送しなければならない。 <ul style="list-style-type: none"> <li>①主治医により搬送途上に医療上の処置を要すると判断された患者等の搬送にあつては、医療機関より医師等の同乗を求め、その同情を得て搬送を行うこと。</li> </ul> </li> </ul>

認定基準に基づくチェック項目	チェックポイント
(4) 業務案内書	<p>②主治医により搬送途上に医療上の処置を要しないと判断された患者等の搬送にあたっては、原則として、運転手以外に患者等の付添いのための従事者を同乗させること。 ただし、付添のための家族等が同乗することを前提に主治医が判断した場合には、その限りでない。 なお、前述3-(6)、(7)及び4-(3)に示す同乗者、搬送用自動車の構造、積載資器材の関係は別表のとおり。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・事業者は、医療機関の求めに応じ、医療機関からの照会に対応できるよう、業務案内書を作成し、次の事項を明記しなければならない。 <ul style="list-style-type: none"> <li>①業務の管理体制</li> <li>②搬送用自動車の構造及び積載資器材</li> <li>③配置人員</li> <li>④提供するサービスの内容</li> <li>⑤運賃その他の利用料金</li> </ul> </li> </ul>
(5) 標準作業書、作業記録等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業者は、業務の質の確保を図るため、業務担当者の作業手順を明確化すべく標準作業書を作成し、また、加来作業手順の内容を確認するため作業記録を作成しなければならない。標準作業書、作業記録等は、適切に保管し、医療機関の求めがあった場合、開示できるようにしておかなければならない。 <ul style="list-style-type: none"> <li>①搬送標準作業書 <ul style="list-style-type: none"> <li>ア、患者等を出発場所から運び出すときの主治医への確認事項</li> <li>イ、搬送途上の患者等の急変に対する応急手当の方法として、 手法による気道確保、胸骨圧迫心マッサージ、呼吸吹き込み法による人工呼吸、安静及び必要な体位の維持、保温等の方法</li> <li>ウ、患者等の観察要領として、体温、脈拍、呼吸数、意識状態、顔色の観察等の方法</li> <li>エ、主治医との連携として、搬送にあたって事前に医師に説明すべき事項及び搬送途上の患者等の急変の際に医師に連絡すべき事項</li> <li>オ、患者等を目的の場所に引き渡すときの確認事項等が手順に沿って記載されていないといけない</li> </ul> </li> <li>②搬送用自動車、積載資器材の保守点検標準作業書 搬送用自動車及び積載資器材につき自ら行う保守点検の方法、滅菌又は消毒の方法及び故障時の対応について記載されていないといけない</li> <li>③搬送記録 事業者は、旅客自動車運送事業等運輸規則（昭和31年8月1日運輸省令第44号）第25条1項に掲げる事項及び同乗者・積載資器材とその判断をした主治医の氏名を運転者ごとに記録させなければならない</li> <li>④搬送用自動車、積載資器材の保守点検作業記録 搬送用自動車及び積載資器材につき常時及び定期的に行う保守点検・消毒作業について、保守点検項目、作業月日、保守点検・消毒作業者が記載されていないといけない 更に、保守点検作業による保守点検結果を記録していないといけない</li> </ul> </li> </ul>
(6) 標準作業書の徹底	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業者は、標準作業書に基づき業務を行うよう従事者に徹底しなければならない</li> </ul>
(7) 患者、家族との対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・従事者は、患者、家族等に身近で接する機会があることから個人のプライバシーを侵害することのないよう特に注意しなければならない。正当な理由がなく、その業務を通して知りえた事実は、決して他言してはならない。 更に、医療上の指導と紛らわしい言動は、患者、家族等に誤解や不安を与え、ひいては医療そのものにも悪影響を及ぼす結果となるので、決して行ってはならない。</li> </ul>
(8) 長距離搬送を行う場合の留意点	<ul style="list-style-type: none"> <li>・長距離搬送を行う場合、搬送途上の緊急時の対応がなされるよう出発地の医師の同乗を求めることが必要である。 また、医師が同乗しない場合には、緊急時に備え、事前に搬送経路に立地する医療機関との間で、搬送用自動車への医師の同乗や患者の受け入れ等についての連携体制を確立したうえで本サービスを提供しなければならない。 この場合、搬送用自動車及び積載資器材については医師が同乗することを前提としたものとしなければならない。</li> </ul>

## 5. 運送約款の明示

認定基準に基づくチェック項目	チェックポイント
運送約款の明示	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業者は、本サービスの提供にあたっては、道路運送法施行規則（昭和26年8月18日運輸省令第75号）において一般旅客自動車運送事業者につき定める運送約款を明示しなければならない。</li> <li>なお、運送約款には、以下のてんを盛り込んでおかなければならない</li> <li>(1) 事業の種類</li> <li>(2) 運賃及び料金の收受又は払戻に関する事項</li> <li>(3) 運送の引受けに関する事項</li> <li>(4) 運送責任の始期及び終期</li> <li>(5) 免責に関する事項</li> <li>(6) 損害賠償に関する事項</li> </ul>

## 6. 苦情処理と損害賠償

認定基準に基づくチェック項目	チェックポイント
苦情処理と損害賠償	<ul style="list-style-type: none"> <li>(1) 事業者は、本サービスに関する苦情の発生に対しては、迅速かつ円滑な処理が行えるよう、窓口を設け、その連絡先を、医療機関、患者及び家族に明示しなければならない</li> <li>(2) 事業者は、苦情の処理について、調査、対応方針の決定、医療機関及び患者への対応、記録及び改善等に関する体制を整備しなければならない</li> <li>(3) 事業者は、損害賠償が迅速かつ円滑に行えるよう賠償責任保険に加入するなど、賠償資力の確保に努めなければならない</li> </ul>

## ○. 別表

	同乗者	自動車	資機材
基本的事項	主治医の判断に基づき、患者の状態に応じた適切なものを同乗させること	<ul style="list-style-type: none"> <li>①ストレッチャー、車椅子等を確実に固定できること</li> <li>②自動車電話又は携帯電話を備えていること</li> <li>③十分な緩衝装置を有すること</li> <li>④換気及び冷暖房の装置を備えていること</li> </ul>	①担架、枕、敷物、毛布、体温計、膿盆、汚物入れ
搬送途上に医療上の措置を要する患者	医師	上記①②③④に加えて⑤医師が医療上の処置を行うために必要な広さ	上記①にくわえて②聴診器、血圧計、心電計、手動又は自動人工呼吸器、酸素吸入器、吸引器及び点滴架設備
	看護師等	上記①②③④に同じ	上記①に同じ
搬送途上に医療上の措置を要しない患者	従事者	上記①②③④に同じ	上記①に同じ